Semaine de la Proximité : anticiper, résoudre, agir

Dans le secteur du logement social, la proximité avec les résidents est au cœur des missions des agents de terrain, gardiens et gestionnaires. Pourtant, cette proximité expose quotidiennement à des situations complexes :

- Conflits de voisinage (nuisances, incivilités, tensions locatives) qui peuvent dégénérer sans intervention adaptée.
- Litiges liés aux états des lieux, source de 30 % des contentieux immobiliers (Ministère de la Justice, 2025), souvent évitables avec une méthodologie rigoureuse.
- Situations d'incurie (syndrome Diogène, accumulation, négligence) posant des défis humains, sanitaires et juridiques, nécessitant une coordination multi-acteurs.

Prévenir les risques, désamorcer les tensions et agir avec professionnalisme pour préserver la tranquillité des résidents, la qualité du parc immobilier et la sécurité des intervenants.

Cette semaine de formation offre une boîte à outils opérationnelle pour anticiper les crises, résoudre les conflits et agir efficacement sur le terrain, en s'appuyant sur des méthodes éprouvées, un cadre juridique solide et une posture adaptée à chaque situation.

Programme édité le 09/11/2026

Contact & Inscriptions
Tél. : 01 42 29 57 50
inscription@habitat-social.com

Coordination pédagogique
François Martinelli
fmartinelli@habitat-social.com

Durée	Mode d'organisation :
35 heures	**Mixte**

SATISFACTION MOYENNE
Données non disponibles
Moyenne des notes attribuées au module par les participants, exprimée sur 100, sur les 12 derniers mois glissants. Source : Dendreo.

PUBLIC

- Agents de terrain et gardiens d'immeuble
- Gestionnaires de proximité et chargés de secteur
- Managers référents sur les dossiers complexes

PRÉREQUIS

aucun pré-requis

MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Pédagogie immersive
- Approche collaborative
- Exposé didactique
- Expertise métier
- Etude de cas
- Innovation pédagogique
- Évaluation et suivi

Objectifs pédagogiques

1. **Anticiper** :
   - Identifier les signaux d'alerte (conflits, incurie, dégradations) et les facteurs déclencheurs.
   - Maîtriser le cadre juridique (loi ALUR, troubles de voisinage, obligations du bailleur) pour sécuriser leurs interventions.
   - Utiliser des outils de traçabilité (grilles d'évaluation, documentation photographique) pour prévenir les litiges.
2. **Résoudre** :
   - Désamorcer les tensions grâce à des techniques de communication (écoute active, CNV, médiation de premier niveau).
   - Gérer les conflits entre locataires ou avec des occupants en situation de déni (incurie, refus de dialogue).
   - Rédiger des états des lieux opposables et justifier les retenues sur dépôt de garantie avec précision.
3. **Agir** :
   - Coordonner les acteurs (bailleurs, travailleurs sociaux, institutions) pour une intervention sécurisée et efficace.
   - Sécuriser leurs interventions (posture professionnelle, gestion des échanges agressifs, relais avec le management).
   - Appliquer des protocoles pour les situations critiques (refus d'accès, risques sanitaires, dégradations extrêmes).

Programme de la formation

Module 1 : Résolution des conflits de voisinage et gestion des tensions terrain *(14h)*

Focus : Désamorcer les tensions et sécuriser les interventions dans les conflits du quotidien.

- **Comprendre les conflits** : Typologies (nuisances, incivilités), cadre juridique

- Un espace extranet pour préparer sa formation.
- Un support pédagogique disponible sur chaque extranet participant en amont de la formation

Support de formation accessible sur votre extranet participant.

SATISFACTION ET EVALUATION

- Évaluation des acquis en lien avec les objectifs pédagogiques.
  - **Auto-positionnement** : Questionnaire avant et après la formation pour mesurer l'évolution des compétences.
  - **Validation des acquis** : Quiz et exercices pendant la formation pour ancrer les connaissances.
  - **Satisfaction** : Questionnaire à chaud pour évaluer la qualité de la formation et recueillir des retours constructifs.
- Évaluation de l'action de formation en ligne sur votre espace participant.
- Suivi des présences tout au long de la formation.

(troubles de voisinage, jouissance paisible), mécanismes d'escalade et signaux d'alerte.

- **Posture professionnelle** : Neutralité, gestion des échanges agressifs, sécurisation des interventions et relais avec le management.
- **Techniques de désescalade** : Écoute active, communication non violente (CNV), médiation de premier niveau.
- **Gestion des cas concrets** : Études de cas réels, mises en situation (conflits entre locataires, refus de dialogue).
- **Coordination** : Identifier les bons interlocuteurs, organiser le suivi des situations, travailler en équipe.

Module 2 : État des lieux et prévention des litiges sur le terrain *(7h)*

Focus : Prévenir les litiges grâce à une méthodologie rigoureuse et une documentation opposable.

- **Cadre juridique** : Loi ALUR, obligations légales, sanctions en cas de non-respect (nullité, perte de garantie).
- **Méthodologie terrain** : Checklist des documents à emporter, visite pièce par pièce, grilles d'observation standardisées (modèles FFB ou UNPI).
- **Identifier et qualifier les dégradations** : Distinction entre usure normale et dégradation locative, chiffrage des retenues, documentation photographique recevable.
- **Prévention des litiges** : Formulations précises et factuelles, correction collective d'états des lieux défectueux, conduite de la visite en cas de tension.
- **Recours** : Procédures amiables (lettre de mise en demeure, médiation) et contentieuses (tribunal, preuves et délais).

Module 3 : Intervention face aux situations d'incurie dans le logement social *(14h)*

Focus : Gérer les situations complexes (syndrome Diogène, accumulation) avec professionnalisme et coordination.

- **Comprendre l'incurie** : Définition, facteurs déclencheurs, typologies, signaux d'alerte, cadre légal et obligations des bailleurs.
- **Identifier et qualifier les risques** : Utilisation de grilles d'évaluation, distinction entre urgence sanitaire et situation évolutive, traçabilité des interventions.
- **Gestion des situations critiques** : Refus d'accès au logement, déni de la situation par l'occupant, risques sanitaires, posture adaptée face à la détresse ou au refus d'accompagnement.
- **Coordination des acteurs** : Protocoles de signalement, travail avec les CESF (Conseillers en Économie Sociale et Familiale) et partenaires institutionnels, gestion des troubles de voisinage liés.

✨ **Les Atouts de la Semaine**

- **Une vision complète** : Les 3 modules couvrent toutes les étapes de la gestion de proximité, de l'anticipation à l'action, en passant par la résolution.
- **Des outils pratiques** : Grilles d'évaluation, modèles de documents (états des lieux, signalements), techniques de communication testées et validées sur le terrain.
- **Une sécurité juridique renforcée** : Maîtrise des obligations légales (loi ALUR, troubles de voisinage) et des procédures pour éviter les contentieux.
- **Un apprentissage concret** : Auto-évaluation en amont et en aval, certificat de réalisation, partage de pratiques entre participants.
- **Une organisation flexible** : Modalités mixtes (présentiel/distanciel) et tarifs avantageux pour les inscriptions groupées ou anticipées.

Reconnaissance de la formation

Formation professionnelle continue non certifiante. Une attestation individuelle de formation ou un certificat de réalisation est remis à l'issue de la formation.

Modalités et délais d'accès

Inscription en ligne sur www.habitat-social.com ou par bulletin adressé à inscription@habitat-social.com. Accès à la session choisie sous réserve des places

disponibles. Accusé de réception sous 48 heures ouvrées. En INTRA, les dates sont convenues avec le client.

Financement

Financement par l'employeur ou le client. Une prise en charge peut être sollicitée auprès d'un OPCO ou d'un autre financeur, selon ses critères et après son accord. Cette formation n'est pas proposée au titre du CPF. Conditions de règlement et de prise en charge : CGV disponibles sur www.habitat-social.com.

Positionnement

En amont et en aval de la formation, le positionnement pédagogique sera effectué à l'aide d'un questionnaire d'auto-positionnement.

Calendrier des sessions

Dates et disponibilités : www.habitat-social.com ou 01 42 29 57 50.
25/01/2027 au 29/01/2027

MODALITÉS TARIFAIRES

Pack complet : 3 195 € HT (au lieu de 3 550 € HT si inscriptions séparées).
Tarif inscription 1 mois avant : **-10%** pour toutes inscriptions 1 mois avant le début de la session.
Inclus : Supports pédagogiques, petits-déjeuners/repas/pauses-café (en présentiel), attestation individuelle.

ACCESSIBILITÉS

Accessibilité :
Toute les salles que nous choisissons pour les formations en présentiel sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. Pour toute question sur les conditions d'accessibilité de la salle, demande d'accessibilité de la salle, demande d'accessibilité complémentaire, en présentiel comme en distanciel : n'hésitez pas à contacter notre référent handicap Colette BOUKRIS au 01.42.29.57.50 ou cboukris@habitat-social.com

Restrictions alimentaires :
Si vous souffrez d'allergies, merci de nous en informer dès l'inscription afin que nous en informions le Chef